

乘“数”而上 向“新”而行 章丘区人民医院迈入智慧医疗新时代

记者 支倩倩 通讯员 王芳

统筹攻坚落地 智慧医院建设稳步提质

2025年11月,在医院党委统筹指挥、全院上下协同攻坚下,医院顺利完成新旧信息系统无缝切换,新一代智慧医院信息系统全面启用。历经五个月平稳运行,系统功能全面释放,诊疗业务全程零中断,便民服务不间断,不仅实现信息化建设的关键跨越,更为冲刺五级电子病历评审筑牢了坚实基础。

“建设智慧医院、争创五级电子病历,根本出发点和落脚点就是坚持以人民健康为中心,用数字技术破解就医堵点难点,让群众真正享受到数字医疗的便利。”章丘区卫健局党组书记、区人民医院党委书记卞孝明表示。医院始终把智慧医疗建设作为重点工作,坚持统筹设计、整体规划、分步实施,以信息化赋能医疗服务、诊疗质量、运营管理全方位升级。

为确保系统平稳切换,医院党委靠前指挥、周密部署,信息科、各临床医技、行政科室组建专项工作专班,严格对照五级电子病历评审要求,制定严谨细致的切换方案与应急预案,开展多场次、覆盖全员的专项培训。系统上线期间,院领导现场督导调度,技术专家与信息科人员昼夜值守、反复核验。最终实现新信息系统平稳上线,服务全程不打烊,用实干交出优异答卷。

走进章丘区人民医院,门诊大厅里患者指尖轻点即可完成挂号缴费,诊室中医生一键调阅完整电子病历,病房内诊疗数据实时同步共享……一幅便捷、高效、安全的智慧医疗新图景已然铺展。作为深化公立医院改革、提升医疗服务质效的关键举措,章丘区人民医院以高站位谋划、高标准推进,将智慧医院建设与电子病历系统功能应用水平分级评价五级评审一体部署、同向发力,以数字化转型为笔,绘就民生健康新画卷。



章丘区人民医院迈入智慧医疗新时代。

聚焦医患双向 数字赋能诊疗服务升级

医院坚持以患者需求为导向,打破微信小程序、自助终端与人工窗口的数据壁

垒,构建全流程一体化智慧服务平台。患者只需指尖轻触,即可完成从预约挂号、在线缴费到报告查询、电子病历调阅的全周期闭环服务,就医等待时间显著缩短,真正实现“让数据多跑路,群众少跑腿”。“现在看病不用来回跑窗口,手机上就能挂号、查报

告,太方便了!”前来就诊的患者连连称赞。

系统全面实现门诊与住院、检查与诊疗电子病历一体化闭环管理。患者诊疗信息全院实时共享、安全可溯,从源头规避了重复检查与重复问诊,极大提升了诊疗效率与医疗安全。结合临床路径管理系统,将重点病种纳入标准化诊疗流程,每一步诊疗操作都有章可循、有据可依。“新系统上线后,病历填写更规范,科室数据互通更顺畅,诊疗流程也更严谨了,我们工作起来也更有底气。”多名临床医师说道。

精细化运营管理 全力守护群众生命健康

借力大数据中心与智能分析平台,管理端可实时监控门诊流量、床位周转、手术运行及医疗质量等核心指标,实现从粗放管理向精细化管理、从被动应对向主动预警的转变,数字化真正成为支撑医院高效运营、科学治理的“最强大脑”。

新一代智慧医院信息系统的全面启用,是医院数字化转型、智慧化升级的重要里程碑,更为顺利通过五级电子病历评审注入强劲动力。医院将持续深化智慧医疗场景应用,不断创新服务模式、优化服务流程、提升服务品质、严守医疗质量,全力守护人民群众生命健康,为建设更高水平的健康章丘,推动区域医疗健康事业高质量发展贡献更大力量。

数字赋能医疗,智慧守护民生。章丘区人民医院正乘“数”而上、向“新”而行,以智慧医疗建设的扎实成效,书写公立医院高质量发展的崭新篇章。

双线并行,民生诉求直达“终点站”

圣井街道诺贝尔社区创新治理模式,用心守护居民家门口的幸福

记者 支倩倩 报道

依托双线闭环机制 快速响应居民各类诉求

据悉,诺贝尔社区于2010年交付使用,辖区共有114栋楼宇,形成别墅与高层交错的居住格局。因外来人口众多、基础设施老化等客观因素,社区过往长期面临诸多基层治理难题。以往居民遇到邻里纠纷、设施故障等各类民生问题,需辗转多个部门反馈,处置流程繁琐、办理进度滞后,不少细微小事逐渐演变成居民的烦心事、堵心事。

“过去居民反映问题,通常需要辗转多个部门,处置效率偏低。”诺贝尔社区书记李贻钊坦言,基层治理要以民生为根本,唯有畅通诉求受理渠道、压实问题解决路径,才是破解难题的关键。为打破治理瓶颈,社区跳出单一接诉服务模式,整合优化诉求受理渠道,并行开通12345政务热线与社区内部热线,搭建双线受理通道,创新推行“民呼我应、网格快响、双线闭环”工作机制,推动居民诉求快速流转、精准落地,让各类民生难题在社区一线得到高效处置。

法治工作室助力解难 让居民遇事优先找社区

全链条、标准化的双线处置流程,为社区解决复杂民生问题提供了坚实支撑。此前,社区E区居民通过内部热线反映,单元中户厨房公用下水管道堵塞,导致家中频繁反水,严重影响日常生活。物业多次开展

“楼下住户喂养了几只大型犬,产生的噪声影响周边居民休息,希望社区出面协调解决。”日前,圣井街道诺贝尔社区值班网格员接到居民金先生的求助电话。社区工作人员第一时间登记居民诉求,快速启动问题处置流程,高效跟进化解民生困扰。这一快速响应的处置场景,正是诺贝尔社区创新“双线闭环”治理机制、精准回应居民诉求的生动缩影。



接到求助电话,工作人员当即启动处置流程。

管道疏通作业,始终未能彻底根治问题。接到诉求后,社区立即启动“双线闭环”工作机制,由社区书记牵头,联动物业工作人员赶赴现场勘查,深入研判管道堵塞核心原因,并拟定两套疏通改造方案。过

程中,因个别业主存在异议,方案一度难以落地,问题处置陷入僵局。

为突破治理困境,社区联动“老王法律工作室”介入调解。工作人员坚持法治思维与情理兼顾的原则,耐心向相关住户释法

明理、厘清责任,逐一做好沟通疏导工作,最终获得居民的理解与配合。随后,社区组织专业施工力量开展作业,彻底疏通堵塞管道,圆满解决了困扰居民许久的下水管道顽疾。

据了解,针对邻里纠纷等各类涉法民生问题,社区常态化联动“老王法律咨询工作室”等专业法治力量参与处置,以法治为支撑厘清权责,化解矛盾,让纠纷调解、问题处置更具专业性、规范性和高效性,有效提升复杂问题化解率。

下沉暖心服务 守护居民幸福生活

依托成熟的“双线闭环”工作机制,社区不仅高效处置各类共性民生问题,更聚焦特殊群体精准服务,筑牢民生保障底线。社区将高龄老人、困难家庭列为重点服务对象,为其建立“一对一”帮扶台账,网格员坚持每周上门走访,常态化跟进掌握生活难题。针对老人、特殊群体遇到的水管老化、家电故障等琐碎问题,居民只需拨打社区热线,网格员便快速对接,联动维修人员上门处置,切实解决群众急难愁盼。

便捷高效的诉求处置模式,让“社区事,先找社区”的理念逐步深入居民心中。如今,社区内部热线的知晓度、使用率持续提升,12345热线工单分流成效显著,辖区民生诉求解决率大幅提升。社区通过前移治理端口,下沉服务力量,实现矛盾源头化解,问题基层清零,真正将社区打造成为民生诉求处置的“终点站”,以精细化基层治理为居民幸福生活保驾护航。